CONDICIONES GENERALES
DE PRESTACIÓN MÓVILES MOVISTAR.

Objeto: **Telefónica Móviles España, S.A.U**. (en adelante **Movistar**), prestará al cliente el servicio de comunicaciones móviles **Movistar** incluidos los servicios de comunicaciones electrónicas y valor añadido solicitados por el cliente en el ámbito de este contrato. Asimismo, se facilitará al Cliente el acceso al servicio de emergencia 112, poniendo a disposición de las autoridades receptoras de estas llamadas la información relativa a la ubicación de su procedencia.

Secreto de las comunicaciones e integridad y seguridad de las redes y servicios: **Movistar** adoptará los medios técnicos necesarios disponibles en cada momento, que permitan proteger el secreto de las comunicaciones reconocido constitucionalmente, sin perjuicio de las interceptaciones legales que, en su caso, pueda ordenarse. **Movistar** quedará exonerada de toda responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el Cliente o por terceros de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad y, en general, de cuantas acciones u omisiones, no imputables y ajenas a **Movistar**, quebranten la confidencialidad y el secreto de las comunicaciones telefónicas. **Movistar** adoptará las medidas técnicas admitidas por la legislación vigente, a fin de mantener la integridad de las redes así como para procurar su seguridad contra cualquier acceso no autorizado.

Terminales: Solo se podrán conectar al servicio telefónico móvil disponible al público aquellos modelos de terminales que consten del correspondiente certificado de aceptación, emitido por el organismo competente designado a tal efecto por la Administración Pública.

Inicio del servicio y duración: **Movistar** se compromete a iniciar o rechazar la prestación del servicio en el plazo máximo de veinte días desde la fecha de formalización del presente contrato. El presente contrato tendrá una duración mensual hasta un plazo máximo de 24 meses. Una vez cumplido este plazo, el contrato quedará prorrogado automáticamente de forma mensual y hasta un nuevo plazo de 24 meses, salvo petición expresa en contrario. Tras dicha prórroga, el Cliente tendrá derecho a resolver el contrato en cualquier momento con un preaviso máximo de un mes sin contraer ningún coste excepto el de la recepción del servicio durante el período de preaviso.

Precios: **Movistar** aplicará los precios vigentes para cada modalidad contratada. Dichas condiciones económicas se facilitan al cliente en el momento de la contratación. Asímismo los precios de **Movistar** están disponibles, perfectamente actualizados para su consulta en la página web **www.movistar.es.** Por otro lado, también podrá consultar los precios a través del número de atención telefónica **1004**. El cliente podrá solicitar y recibir gratuitamente en cualquier momento la información del precio solicitado por escrito.

Facturación: **Movistar** facturará al cliente con periodicidad mensual.

- La cuota de conexión se devengará por una sola vez. La cantidad de 25,45 € (IVA incluido) correspondiente se reflejará en la primera factura.
- El importe correspondiente al consumo mínimo establecido, se devengará con carácter vencido y su facturación se practicará mensualmente.
- El importe correspondiente a los servicios se incluirá en la correspondiente factura, expresando separadamente el período o períodos al que corresponda. En el supuesto de servicios prestados en itinerancia internacional la facturación se producirá a partir del momento en que **Movistar** reciba el importe del mismo del operador extranjero, en cuyo territorio fue prestado el servicio.
- El importe íntegro correspondiente al servicio franquiciado en caso de que el cliente cause baja con carácter previo al plazo del vencimiento del citado servicio.
- En el ámbito de los servicios de tarificación adicional, la factura desglosará la parte correspondiente al servicio telecomunicación soporte de la que se refiere a los servicios de información.
- En el caso de elegir la domiciliación bancaria como método de pago, el Cliente conoce que **Movistar**, como compañía del sector de las telecomunicaciones, aboga públicamente por el impulso y promoción de las nuevas tecnologías y el respeto al Medio Ambiente. En este contexto, el Cliente, al haber escogido a **Movistar** como compañía para la prestación del Servicio está a favor de este posicionamiento. En este contexto, mediante la suscripción del presente Contrato, el Cliente acepta de forma expresa recibir la factura del Servicio en formato electrónico, sin perjuicio de su derecho a recibir la factura en papel. La forma en la que el Cliente recibirá la factura electrónica será la siguiente: mensualmente recibirá un aviso de puesta a disposición de la factura electrónica a través de sms, notificación push de la App Mi Movistar y/o por correo electrónico, y una copia de la misma será puesta a su disposición en su área privada de Cliente. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente podrá escoger la recepción de la factura en formato papel en el momento de la contratación mediante su indicación al agente comercial que le asista o en cualquier momento posterior mediante una llamada al Número de Atención Personal 1004 o Respuesta Profesional 1489. Si el Cliente opta en la contratación o en cualquier momento posterior por la recepción de la factura en formato papel para este servicio o, en su caso, por la factura en formato electrónico, la opción elegida implica extenderla a todos los productos y servicios que se incluyen en la misma.

Movistar podrá adelantar la presentación al cobro de los importes devengados en los siguientes supuestos concretos:

a) Superación del límite de crédito fijado por **Movistar**.
b) Suspensión o interrupción del servicio.
c) En casos de fraude o riesgo objetivo y acreditado de impago.

Movistar emitirá una sola factura por todos los servicios contratados por el cliente. No obstante, a instancia del cliente, también podrá emitir una factura independiente para los servicios de tarificación adicional, llamadas internacionales y servicios que no tengan la naturaleza de servicios de comunicaciones electrónicas.

Derecho de desconexión: El cliente tiene derecho a solicitar a **Movistar** la desconexión de los servicios de llamadas internacionales y de llamadas y mensajes cortos a servicios de tarificación adicional, mediante una llamada al **1004** o a través de la página web **www.movistar.es**. **Movistar** realizará dicha desconexión en el plazo de 10 días desde la recepción de la solicitud del cliente en este sentido. En caso de que dicha desconexión no se produjera tras esos 10 días, por causas no imputables al cliente, serán de cargo de **Movistar** los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicitó.

Pago: El importe del servicio facturado por todos y cada uno de los conceptos se hará efectivo por el cliente mediante los siguientes medios de pago, a elección del cliente en el momento de la contratación:

- Domiciliación del pago de las facturas en su cuenta corriente o de ahorro en entidad bancaria o Cajas de Ahorro, o Entidades de la misma naturaleza.
- Pago en efectivo en entidad bancaria o Cajas de Ahorro, o Entidades de la misma naturaleza. Este modo de pago lleva asociado un cargo adicional por importe de 2,42 € (IVA incluido). Las facturas no abonadas en las fechas establecidas devengarán un interés de demora igual al interés legal del dinero más dos puntos así como una comisión por importe de 2,42 € (IVA incluido) en concepto de gastos de gestión de cobro. El cliente tendrá derecho, en el caso de que le sea reintegrada cualquier cantidad como consecuencia de una reclamación, a cobrar el mismo interés de demora, desde el día en que se produjo el cargo indebido.

Asimismo, en el supuesto de impago, los datos relativos a la deuda podrán ser comunicados a las siguientes entidades dedicadas a la gestión de sistemas de información crediticia: ASNEF, sistema gestionado por la mercantil EQUIFAX IBERICA S.L. y BADEXCUG, sistema gestionado por la mercantil Experian Bureau de Crédito, S.A. y cualesquiera otra que sea comunicada oportunamente al CLIENTE.

Suspensión temporal del servicio: En el supuesto de que se haya producido un impago, **Movistar** podrá suspender el servicio impagado desde la fecha en que tenga conocimiento de tal circunstancia. Mientras dure la suspensión, el cliente podrá recibir llamadas (excepto cuando se encuentre fuera del territorio español o se trate de llamadas a cobro revertido), así como realizar llamadas al servicio de emergencia 112. Una vez tenga constancia de que el importe adecuado ha sido satisfecho restablecerá el servicio y ordenará un cargo de 30,25 € (IVA incluido). **Movistar** podrá suspender la prestación del servicio telefónico en el supuesto de existir fraude o circunstancias que objetivamente hagan presumir el uso ilícito del servicio, y en el supuesto en el que el cliente haya sido declarado en concurso de acreedores. En estos supuestos quedará supeditado el restablecimiento del servicio a la aportación de las garantías solicitadas por **Movistar**, de conformidad con lo dispuesto en la cláusula "Depósitos de Garantía". El cliente tiene derecho a solicitar y obtener de **Movistar** la suspensión temporal del servicio por un periodo determinado que no será menor de un mes, ni superior a tres meses. El periodo de suspensión no podrá exceder, en ningún caso, de noventa días por año natural.

Interrupción definitiva del servicio: El presente contrato se extinguirá, con la consiguiente interrupción definitiva del servicio, por las causas generales admitidas en Derecho y, especialmente, por las siguientes:

a) Por decisión del cliente, comunicada a **Movistar**, con una antelación mínima de dos días respecto a la fecha de la extinción. El cliente podrá ejercer su derecho a poner fin al contrato en la misma forma en que lo celebró.
b) Por grave incumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, así como por una utilización del servicio contraria a la buena fe o a las prácticas comúnmente aceptadas como de correcta utilización en los servicios de telefonía móvil.
c) Por retraso en el pago del servicio por un periodo superior a tres meses o la suspensión temporal, en dos ocasiones, del contrato por demora en el pago.
d) Por uso ilícito o indebido del servicio que conlleve la utilización de la condición de cliente para llevar a cabo una actividad empresarial, profesional o económica cuyo objeto sea la cesión o reventa del servicio **Movistar** y/o el reencaminamiento de llamadas o de tráfico hacia terceros.

Fraude: El Cliente responderá frente a **Movistar** por los daños y perjuicios efectivos y probados, incluso de carácter reputacional, que se deriven del incumplimiento (existiendo culpa o negligencia) de sus obligaciones en el marco del presente contrato o de la infracción de la normativa de aplicación, cuando ello favorezca, resulte, coadyuve o de cualquier otro modo contribuya a la comisión de actuaciones fraudulentas contra **Movistar** y/o cualquier tercero. A estos efectos, el Cliente se abstendrá de realizar cualquier actuación (por acción u omisión) en su línea o por otros medios que suponga un uso no contemplado en este contrato de la misma y de los servicios conexos que **Movistar** le preste. **Movistar** podrá suspender inmediatamente el servicio, si confirmara cualquier incumplimiento grave por parte del Cliente de esta obligación.

Compromisos de calidad:

Movistar aplicará los mejores avances técnicos y de procedimiento para asegurar en todo momento la máxima calidad en todas las comunicaciones objeto del servicio.

I.- En el caso de que se produjera una interrupción temporal del servicio, el cliente tendrá derecho a una indemnización automática (siempre que la misma sea superior a 1 euro), cuya cuantía será igual a la mayor de las dos siguientes: 1) El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la misma; en caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al periodo de consumo efectivo realizado; 2) cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

En el caso de que se produjera una interrupción temporal del servicio de acceso a Internet, de manera continua o discontinua y superior a seis horas en horario de 8 a 22, el cliente tendrá derecho a una indeminización automática, cuya cuantía será la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que haya durado la interrupción.

En interrupciones por causas de fuerza mayor, **Movistar** compensará automáticamente al abonado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

La indemnización se realizará a través de un descuento en factura. En la factura correspondiente se detallarán la fecha, duración y el cálculo de la cuantía de la indemnización que corresponda.

II.- Salvo interrupciones por causa de fuerza mayor, **Movistar** se compromete a que el tiempo acumulado de interrupción del servicio a lo largo de un período de facturación sea inferior a 8 horas. El tiempo de interrupción del servicio se calculará como la suma de tiempos de indisponibilidad total del servicio telefónico móvil a lo largo de un período de facturación. **Movistar** indemnizará al cliente por un importe igual al promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo en que se haya excedido de su compromiso individual de 8 horas. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al periodo de consumo efectivo realizado.

Las indemnizaciones contempladas en este apartado se entenderán acumulativas de las derivadas de lo dispuesto en el apartado I de la presente Condición General.

La indemnización se realizará a través de un descuento en factura. A los efectos previstos en los apartados anteriores, así como en caso de que la interrupción temporal del servicio se haya producido mientras el cliente estaba en itinerancia o roaming, el cliente deberá dirigir su solicitud de indemnización, dentro de los diez días siguientes a la fecha de restablecimiento del servicio, mediante una llamada al Centro de Relación al Cliente o en **www.movistar.es**, con indicación expresa de las interrupciones sufridas.

III. No será de aplicación lo dispuesto en los apartados anteriores cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las siguientes causas: 1.- Incumplimiento grave por los clientes de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o demora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción del servicio. 2.- Daños producidos en la red debido a la conexión por el cliente de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente. 3.- Incumplimiento del código de conducta por parte de un prestador de servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del contrato de abono corresponda a este último.

Protección de datos: **Movistar** informa que los datos de sus clientes serán tratados conforme a lo establecido en la Política de Privacidad de **Movistar**, cuya información básica se recoge en la presente cláusula. El contenido íntegro de la misma se puede consultar en el siguiente enlace: **www.movistar.es/privacidad**, solicitando un ejemplar en el **1004** o en las Tiendas **Movistar**. Acorde con la normativa europea de protección de datos de carácter personal y en virtud de lo establecido en dicha Política, las siguientes empresas del Grupo Telefónica son corresponsables del tratamiento de los datos personales del Cliente **Movistar** en función de los productos y servicios que tenga contratados: Telefónica de España, S.A.U. y Telefónica Móviles España, S.A.U. (en adelante y conjuntamente denominadas, a los efectos establecidos en esta cláusula, como "**Movistar**").

En **Movistar** trataremos los datos del cliente para la prestación del Servicio, así como para otras finalidades que, como cliente **Movistar**, nos permita o autorice en los términos recogidos en la Política de Privacidad, en la que además se recoge toda la información necesaria para que el cliente pueda decidir sobre otros tratamientos que requieran su consentimiento.

Los datos personales necesarios para la ejecución del contrato que el cliente aporta en este acto, junto a los obtenidos con motivo de la prestación del Servicio, así como a través de los canales de atención y comercialización, serán incluidos en ficheros informatizados de datos de carácter personal titularidad de **Movistar**.

Adicionalmente a los tratamientos recogidos en la Política de Privacidad, al aceptar los presentes términos y condiciones de uso del Servicio, el Cliente es informado el tratamiento específico de los datos descritos en las condiciones de prestación de los servicios que implica la contratación del servicio de comunicaciones móviles **Movistar**, en concreto los datos obtenidos del cliente o usuario, los datos derivados de la prestación de los productos o servicios Movistar contratados, incluyendo en todo caso los datos generados o estimados por Movistar cuyo tratamiento es necesario para todas las finalidades indicadas en la Política de privacidad en ejecución del contrato, para la prestación del Servicio.

Tratar dichos datos del cliente nos permite ser más eficientes y nos ayuda a seguir manteniendo los máximos niveles de seguridad y confianza en los servicios que prestamos. Para ello se informa igualmente al cliente o usuario de que podremos tratar los datos obtenidos del cliente o usuario, los datos derivados de la prestación de los productos o servicios Movistar contratados (datos de los productos o servicios Movistar, sus consumos de televisión Movistar+ en su caso (ya sean en televisión o en otros dispositivos), y sus visitas en nuestras páginas web y apps), así como los datos generados o estimados por Movistar para las siguientes finalidades legítimas relacionadas con sus preferencias e intereses, que te permitirán:

- Recibir por cualquier medio, información de ciberseguridad sobre tráficos anómalos que se puedan estar realizando desde su conexión y que afecten a la seguridad de las redes, sistemas o equipos.
- Disfrutar y recibir ofertas personalizadas de productos y servicios Movistar por cualquier medio, independientemente de la empresa del Grupo Telefónica que lo preste (puede consultar un listado actualizado de las empresas del Grupo Telefónica que prestan productos y servicios Movistar también en el apartado de Privacidad de nuestra web y, en concreto, en www.movistar.es/privacidad).
- Personalizar ofertas de productos y servicios Movistar, con independencia de la empresa del Grupo Telefónica que lo preste, cediéndonos los mencionados datos si fuera necesario y de forma puntual, para facilitar la gestión administrativa interna y gestión comercial de dichos productos y servicios
- En caso de que le sea aplicable, recibir en su servicio Movistar+ (televisión y otros dispositivos) ofertas personalizadas de productos y servicios Movistar o de otros proveedores.

Por otro lado, para cualquiera de las finalidades previstas en la Política de Privacidad, Movistar podrá encargar su tratamiento a proveedores de confianza. La relación actualizada de las categorías de dichos proveedores, así como de aquellos que realizan transferencias internacionales de datos en el ejercicio de sus funciones se recoge en **www.movistar.es/privacidad/info-adicional**.

Asimismo, Movistar garantiza la adopción de las medidas necesarias para asegurar el tratamiento confidencial de dichos datos y le informa de la posibilidad de ejercitar, conforme a dicha normativa, los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad, dirigiendo un escrito Referencia DATOS, a: la dirección de correo electrónico **TE_datos@telefonica.com**, dirigiendo un escrito al Apartado de Correos 46155, 28080 Madrid, o a través del teléfono gratuito 224407.

Información al cliente: El cliente podrá recibir información sobre los servicios, cobertura, tarifas y sobre cualquier incidencia que le afecte a través del número de teléfono **1004** y en :**www.movistar.es.**

Notificaciones: Las notificaciones que EL CLIENTE haya de efectuar a **Movistar** con motivo de lo previsto en el presente Contrato y en ejecución del mismo, se efectuarán, bien telefónicamente a los números de atención personal de **Movistar**, bien por escrito a los apartados de correo o direcciones postales previstas, en cada caso, a lo largo de este contrato

Las notificaciones y comunicaciones por parte de **Movistar** al CLIENTE se realizarán de alguna de las siguientes formas:

(a) envío por correo postal al domicilio designado por EL CLIENTE a tal efecto en el momento de la contratación. En defecto de designación o comunicación de la modificación del domicilio inicialmente designado, se entenderá, a todos los efectos, que el domicilio del CLIENTE es el lugar en donde se realiza la prestación del servicio, y en caso de ser éstos varios, cualquiera de ellos;

(b) envío por correo electrónico, siempre que ello sea posible, a cualquiera de las direcciones de correo electrónico que el CLIENTE facilite a **Movistar** a dichos efectos;

(c) comunicación por medio de una llamada telefónica o SMS si procede, bien al número de teléfono a través del cual se presta el SERVICIO al CLIENTE, o bien al número de teléfono indicado por el CLIENTE en el Formulario de Solicitud de Alta en el SERVICIO, o modificado posteriormente por el CLIENTE conforme a esta Condición.

d) comunicación por medio del área privada "Mi **Movistar**" del cliente, a la que podrá acceder a través de la web **www.movistar.es** o la aplicación "Mi **Movistar**", o las denominaciones que sustituyan a éstas.

En este sentido, El CLIENTE manifiesta que todos los datos facilitados por él son ciertos y correctos, y se compromete a comunicar a **Movistar** las variaciones que, en su caso, se produzcan en su domicilio o en cualquier otra dirección o medio de contacto, en los datos de cobro, así como en cualquier otro tipo de información necesaria para la gestión y mantenimiento de la relación contractual entre **Movistar** y EL CLIENTE.

Modificación contractual. El Cliente se compromete a comunicar a **Movistar** cualquier cambio en los datos del contrato, especialmente en los correspondientes al domicilio de facturación y de la cuenta bancaria de domiciliación de los pagos.

Movistar, con el único fin de restablecer el equilibrio de las prestaciones entre las Partes, podrá modificar las condiciones establecidas en el contrato y en particular el precio del mismo, por alguno de los siguientes motivos cuando los mismos obedezcan a situaciones acaecidas en un momento posterior a la fijación de las tarifas del Servicio por parte de **Movistar**:

-Incremento de los costes del sector empresarial en el que esté presente **Movistar** y que redunden en la cobertura, en la calidad de la red o en las características del Servicio prestado.

-Modificaciones normativas (incluyendo impuestos, tasas o resoluciones administrativas o judiciales) que afecten a las condiciones de prestación del Servicio.
-Incremento del índice de precios al consumo (IPC) o en su defecto del índice de precios Industriales (IPRI).

Movistar informará al cliente de cualquier modificación con indicación del motivo preciso a la que obedece con una antelación mínima de UN (1) mes a la fecha en que la modificación vaya a ser efectiva, teniendo el cliente derecho a resolver el contrato sin penalización alguna, sin perjuicio de otros compromisos adquiridos por el propio cliente. Transcurrido el plazo de un mes sin que **Movistar** haya recibido ninguna comunicación, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones.

Depósitos de garantía:

1. **Movistar**, recibida la solicitud de alta en el servicio y en cualquier momento de la vigencia del presente contrato, podrá, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato:

•Solicitar al cliente la constitución de una garantía, mediante depósito no remunerado en efectivo o aval bancario.

•Asignar al cliente un límite de crédito.

2. La adopción de dichas medidas tendrá lugar si concurren algunas de las siguientes causas:

•La existencia de cantidades impagadas por el cliente por cualquier contrato formalizado con **Movistar**.

•El retraso reiterado en el pago de las facturas correspondientes.

•La imposibilidad para **Movistar** de comprobar que el cliente tenga solvencia suficiente para atender sus obligaciones derivadas del presente contrato. Dicha comprobación se llevará a cabo con pleno respeto a la legislación vigente, mediante el acceso a ficheros automatizados en los que los datos de carácter personal se hayan obtenido de conformidad con lo señalado en el artículo 6.1 b) del Reglamento 2016/679 Europeo de Protección de Datos en relación con el artículo 22 del mismo documento así como cualquier normativa que le sustituya o resulte de aplicación.

•La superación del límite de crédito fijado por **Movistar**.

3. La no constitución de la garantía solicitada, facultará a **Movistar** para desestimar la solicitud de alta en el servicio del cliente, restringir las llamadas salientes, suspender y/o resolver el contrato e interrumpir definitivamente el mismo.

Si el cliente con deudas pendientes solicitara la resolución del contrato o baja en el servicio **Movistar**, el cambio de titularidad o cesión del contrato, **Movistar** podrá ejecutar la garantía por la cantidad total adeudada quedando el remanente a disposición del cliente.

En caso de impago, **Movistar** podrá ejercitar el aval presentado por el cliente o hacer suyo el importe del depósito en las cantidades impagadas incluyendo en su caso el interés de demora que corresponda y todo ello sin perjuicio del resto de acciones que se pudieran derivar por impago en virtud de lo dispuesto en este Contrato o de la legislación vigente.

Reclamaciones: Sin perjuicio de otras acciones legales previstas en derecho, las reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios, tarifas, facturación, calidad o cualquier otra cuestión que pueda plantearse en relación con la prestación del servicio, podrán dirigirse a **Movistar**, a través de los números de atención telefónica habilitados al efecto o en **www.movistar.es**, en el plazo de un mes a contar desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho o causa que motiva la reclamación, sin perjuicio de aquellos supuestos en los que la normativa vigente establezca otros plazos para ello. En determinadas circunstancias, y para la mejor resolución de aquellas, **Movistar** podrá ofrecer al cliente la presentación de la reclamación por escrito. En el mismo momento de formular la reclamación, se facilitará al cliente el número de referencia de la misma y, además, podrá solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la reclamación. Formulada la reclamación, si el cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de **Movistar**, en el plazo de un mes, podrá dirigir su reclamación ante la Junta Arbitral que corresponda o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID) u organismo que lo sustituya.

Cesión del contrato: El servicio objeto de este contrato tiene carácter personal, si bien el cliente podrá cederlo a un tercero previo consentimiento de Telefónica Móviles España, S.A.U. Telefónica Móviles España, S.A.U podrá ceder este contrato informando previamente al cliente conforme a la normativa vigente, y sin perjuicio del derecho que el cliente pudiera tener a resolver el contrato.

Condiciones particulares:

Las presentes condiciones particulares solo serán de aplicación para aquellos clientes que hayan suscrito las correspondientes secciones en el anverso del contrato.

1.Compromiso de permanencia

En aquellos supuestos en los que el cliente reciba de Movistar un apoyo económico para la adquisición de un terminal u otras condiciones comerciales especialmente ventajosas (en adelante el "apoyo económico"), y cuando así se haya acordado y aceptado expresamente por el cliente, éste se compromete a mantener la línea que haya vinculado al apoyo económico en el servicio móviles Movistar y en un plan de precios que implique un compromiso de consumo igual o superior al contratado, durante un número determinado de meses (en adelante "compromiso de permanencia"). La cantidad del apoyo económico recibido y el número de meses de su compromiso de permanencia serán los pactados con el cliente en el anverso del contrato. El cliente podrá darse de baja en el servicio móviles Movistar en todo momento o cambiar a un plan de precios que implique un menor compromiso de consumo, si bien en estos supuestos, deberá abonar a Movistar una cantidad proporcional al periodo no efectivo del compromiso de permanencia acordado. La mencionada cantidad será pasada al cobro al cliente en su factura. Lo anterior será aplicable igualmente en caso de interrupción definitiva del servicio, cambio de titular y cambio de numeración. El impago de la compensación, como incumplimiento contractual, dará derecho a Movistar, a resolver el presente contrato. Se informa al cliente de que existe la posibilidad de adquirir el mismo u otros terminales o contratar los mismos servicios sin recibir apoyo económico y, por tanto, sin compromiso de permanencia.

2.- Solicitud de portabilidad

La entrega de la solicitud de portabilidad firmada por el abonado al operador al que quiere cambiar, provocará el inicio del proceso de cambio de operador. La entrega de la solicitud podrá producirse en cualquiera de las tiendas y distribuidores autorizados de operadores de telefonía móvil. Una vez firmada y entregada la solicitud de portabilidad, se asumen las siguientes cláusulas:

1.En el caso de solicitar la portabilidad, completando para ello el bloque correspondiente del anverso del contrato, la persona cuyos datos se recogen en el contrato solicita el alta del servicio en **Movistar**, y comunica su deseo simultáneo de causar baja en el operador que le provee actualmente el servicio, indicado como operador donante, conservando su numeración telefónica móvil.

2.El abonado acepta la posible interrupción del servicio en algún momento dentro del periodo entre las 2:00 y las 6:00 horas del día que aplique el cambio de operador, para permitir realizar las actuaciones necesarias por los operadores.

3. Desde el momento en que el abonado entregue la solicitud firmada de portabilidad, el cambio de operador deberá ser realizado como máximo en el plazo de un día hábil contado a partir del siguiente día hábil a la entrega, siempre que el abonado no haya solicitado voluntariamente una fecha posterior para la ejecución de la portabilidad, y siempre que su solicitud no haya sido denegada por el operador actual por cumplirse alguna de las causas admitidas en las especificaciones de portabilidad vigentes.

4.El Cliente podrá cancelar gratuitamente su solicitud de portabilidad móvil hasta las 14 horas del día previo a la fecha del cambio.

La solicitud de cancelación deberá formularse por el titular de la línea cuya portabilidad se desea cancelar a través de la web **http://www.movistar.es/contratos**, llamando al **1004** o al **1489** de respuesta profesional o bien acudiendo a un Distribuidor **Movistar**. Horario efectivo de tramitación de cancelaciones de 8:00 a 20:00, de lunes a viernes, excluyendo las fiestas de carácter nacional.

En el caso de particular y autónomos, el Cliente deberá acreditar su identidad mediante DNI, Tarjeta de residente, NIE o Pasaporte e indicar su nombre, apellidos y el número cuya portabilidad desea cancelar.

En el caso de empresas, la cancelación deberá ser solicitada por persona debidamente apoderada por aquella, indicando el nombre y CIF de la empresa titular, y acreditando su identidad mediante DNI, Tarjeta de Residente, NIE o Pasaporte. Del mismo modo, deberá confirmar el número de teléfono de contacto que hubiese informado en la solicitud de portabilidad.

Movistar remitirá las comunicaciones que correspondan, relativas al proceso de cancelación, al número de móvil que el cliente haya indicado en la solicitud de portabilidad.

5. **Movistar** deberá informar al abonado cuando su solicitud haya sido denegada, en cuyo caso le indicará la causa. Para las solicitudes aceptadas, el abonado podrá solicitar gratuitamente a su futuro operador información sobre su solicitud y el día en que se realizará el cambio efectivo de operador. A partir de ese momento el abonado podrá hacer y recibir llamadas con **Movistar** y el mismo número telefónico, una vez inserte en el terminal móvil la tarjeta SIM proporcionada por el nuevo operador.

Movistar remitirá las comunicaciones que correspondan, relativas al proceso de cancelación, al número de móvil que el cliente haya indicado en la solicitud de portabilidad.

6. En caso de reclamación, el abonado deberá dirigirse al departamento o servicio especializado de atención al cliente del operador, en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que la motive. Cuando el abonado presente la reclamación, el operador está obligado a facilitarle el número de referencia dado a la reclamación del usuario. Si en el plazo de un mes el usuario no hubiera recibido respuesta satisfactoria del operador, podrá dirigir su reclamación por las siguientes vías, de acuerdo a la normativa propia a cada organismo: Juntas Arbitrales de Consumo, directamente o a través de una Asociación de Consumidores, Secretaria de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID) u organismo que lo sustituya - Teléfono de consulta: 901336699.

Página web: **http://www.usuariosteleco.es**

7. El solicitante consiente en el tratamiento automatizado de los datos personales, tanto de los incluidos en esta solicitud como de los que conoce el operador con quien tiene contratado el servicio, con la finalidad de gestionar la solicitud de portabilidad

8. Asimismo, el solicitante autoriza la cesión de datos personales del operador con quien tiene contratados sus servicios, hacia aquel que los prestará en adelante, al objeto y con el fin exclusivos de la conservación de su número en el proceso de portabilidad y condicionándola a este motivo.